

Bogotá, 30 de abril de 2020
SATDO - SATPRE No. 00489

Doctor
CARLOS ALBERTO SABOYA GONZÁLEZ
Secretario General
Ministerio de Defensa Nacional
E.S.D.

Referencia: Directiva Ministerial 42222, “COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA”

Teniendo en cuenta el requerimiento enunciado en la referencia, me permito adjuntarle el informe que soporta esta Directiva, debidamente diligenciada correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel FRANCISCO ANTONIO MONSALVE
Vicepresidente SATENA

Elaboró. Oficina Jurídica
Oficina Desarrollo Organizacional
Dirección Aeropuertos Nacionales- Servicio al cliente

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SATENA cuenta con canales electrónicos, para atender las peticiones que realizan los usuarios, como son: página web www.satena.com – atención al usuario, y con el correo electrónico cliente@satena.com

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.478	1.478	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
751	751	0	0	0

Nota. Las solicitudes que no han sido contestadas, están dentro de los términos para dar respuesta.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
SATENA	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS / CONTACTOS	TOTALES
SATENA	546	0	141	4	0	60	751
TOTAL	546	0	141	4	0	60	751

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica.

Se relacionan certificaciones dados a los usuarios.

Quejas. Para el caso los registros, corresponden a inconformidad en la prestación del servicio y se dan contestación como reclamos.

Denuncias. Para el caso los registros, corresponden a inconformidad en la prestación del servicio y se dan contestación como reclamos.

Contactos. Consultas de información del servicio.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan los motivos, por los cuales se generaron requerimientos por parte de los usuarios, enfocados a la prestación del servicio y temas de la operación.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales	546	0	141	4	0	60	751	100
TOTAL, GENERAL	546	0	141	4	0	60	751	100

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Establecer las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios disponibles.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	0	0%
Correo Electrónico	662	88%
Página web	89	12%
TOTAL	751	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Con el objetivo de minimizar las reclamaciones de los Usuarios, la Entidad analiza y evalúa los motivos de los PQRS, en la reunión de producto no conforme en forma mensual y otras reuniones de acuerdo a las necesidades, para tratar los temas de servicio.

El Grupo de Servicio al Cliente realiza diferentes reuniones y capacitaciones en Servicio con los líderes de las áreas de Cara al Cliente para lograr trabajo en equipo, evaluación de procedimientos de acuerdo con las necesidades de los Usuarios y capacitación en temas normativos y de Servicio.

Servicio al Cliente brinda apoyo en Servicio a los Usuarios en los aeropuertos y agencias comerciales, logrando solución inmediata a inconvenientes con la operación, satisfacción de las necesidades de los Usuarios, evitando reclamaciones y mejorando la imagen de la compañía.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Satena realiza una encuesta semestral a los usuarios, para calificar el servicio prestado, por lo tanto, se tiene proyectado el resultado final de las encuestas para el mes de julio.

6.2. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO ASÍ:

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	4

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	141

7. CONCLUSIONES

En el primer trimestre de 2019 se recibieron 1478 solicitudes de los usuarios, comparando con el primer trimestre 2020 donde se recibieron 751, se evidencia una disminución de 727 solicitudes, todas enfocadas a la prestación del servicio.

En el primer trimestre se evidencia que, los usuarios utilizan como canal de comunicación el correo electrónico, donde esta representó el 88% de las solicitudes recibidas.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se relacionan los eventos en los cuales participo SATENA a través de la Dirección Comercial en el primer trimestre de 2020.

EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	ACCIÓN	RESULTADO
Centenario Puerto Leguizamo	Enero 22	LQM	- Apoyo de actividades desde las entidades gubernamentales y compromiso con la región.	La Dirección Comercial realizó la entrega del video conmemorativo del centenario y 2 tiquetes (RT)	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
Festival de Verano 2020	Enero 31 a febrero 02	SVI	- Apoyo de actividades desde las entidades gubernamentales y compromiso con la región.	- La Dirección Comercial otorgó 2 tiquetes (OW)	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
XXXIX VITRINA TURÍSTICA - ANATO 2020	Del 26 al 28 de febrero	BOG	- Mostrar la inteligencia y potencial comercial siendo la única aerolínea que vuela a más destinos a nivel nacional. - Impulsar el turismo en los diferentes destinos a los que vuela SATENA. - Posicionamiento de marca frente al público Nacional e Internacional. - Generar negociaciones seguras	- Entrega de material promocional (Bolsas, Tulas, Manillas, Cuadernos, Sombrillas, Cobijas, Jarras de vidrio, revistas) - Negociaciones comerciales favorables para la empresa desde las áreas de la Comercial.	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas. - Creación de nuevos negocios para la promoción y divulgación de marca.

			y económicamente favorables."		
Día de la mujer - Alcaldía de Tumaco	Marzo 8	TCO	- Apoyo de actividades desde las entidades gubernamentales y compromiso con la región.	- La Dirección Comercial otorgó 1 tiquete premio (RT)	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
XII FERIA EQUINA GRADO B 2020	Marzo 21 y 22	FLA	- Impulsar el turismo en el Destino Florencia. - Posicionamiento de marca frente al público Nacional	- La Dirección Comercial otorgó 1 tiquete (RT)	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
Militar Games 2020	Marzo-abril	LQM/CL O	- Apoyo de actividades desde las entidades gubernamentales y compromiso con la región.	- La Dirección Comercial otorgó 3 tiquetes (RT)	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el primer trimestre de 2020, SATENA replanteó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con base a los nuevos lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual consideró unificar la metodología existente para la administración de riesgos de gestión y corrupción, con el fin de hacerlos más prácticos y sencillos. Sin embargo, la entidad continúa realizando monitores y seguimientos al cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan en los tiempos establecidos para tal fin.